Kwantitatieve Onderzoeker Aanvragersbeleving

Dit ga je doen

Ben jij de kritische onderzoeker die inzichten over klantbeleving kan vertalen naar concrete verbeterkansen? Weet jij dit te doen met kwantitatief onderzoek en (statistische) data-analyse? En heb je bij onderzoek in de eerste plaats oog voor de mens achter de data? Dan zijn wij op zoek naar jou. De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zoekt een enthousiaste en gedreven onderzoeker voor team Klantinzicht.

Als kwantitatieve onderzoeker aanvragersbeleving vertegenwoordig je de stem van onze aanvragers, of ze nu carrière willen maken in Nederland, hun geliefde hiernaartoe halen, of een veilig heenkomen zoeken uit een door oorlog verscheurd land.

Binnen Team Klantinzicht onderzoeken we continu hoe onze dienstverlening wordt ervaren door onze aanvragers. Zo ontwikkelen we een structurele meetaanpak om de ervaring van aanvragers over de fases van het gehele aanvraagproces inzichtelijk te maken. Om zo continu de kwaliteit van onze dienstverlening te monitoren, verbeterpunten te signaleren en het effect van veranderingen te kunnen meten.

Als kwantitatieve onderzoeker aanvragersbeleving combineer je onderzoek, data-analyse en advies. Je houd je bezig met opstellen van vragenlijsten voor klantervaringsmetingen, het opvragen van de juiste respondentbestanden, uitvoeren van veldwerk en analyseren van de opgehaalde data. Daarnaast heb je ervaring met andere vormen van onderzoek om net die extra context op te halen.

De voornaamste elementen in jouw rol zijn:

Onderzoek en analyse:

Je vertaalt vraagstukken uit de organisatie naar concrete onderzoeksontwerpen en bent verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van het onderzoek. De nadruk in deze functie ligt op kwantitatief onderzoek, maar daarnaast kan je ook ingezet worden op kwalitatief onderzoek. Je voert analyses uit en vertaalt uitkomsten in duidelijk werkbare adviezen. Je bent bekend met het uitvoeren en interpreteren van factoranalyses en multiregressieanalyses en weet onderzoeksresultaten begrijpelijk te communiceren aan een breed publiek. Bij voorkeur heb je onderzoek toegepast in een omgeving waarin verbetering van de dienstverlening centraal staat.

Data ontsluiten en verbinden:

Je gaat binnen de IND actief op zoek naar relevante databronnen die bijdragen aan beter inzicht in klantreizen en dienstverlening. Door contact te leggen met collega’s van andere afdelingen ontwikkel je continue toegang tot relevante data en bouw je verder aan een structurele samenwerking. Je ziet kansen om (perceptie-)data uit onderzoek te koppelen aan gedrags- en procesdata uit interne systemen en weet data op een heldere manier te visualiseren. Je denkt mee over hoe de belangrijkste klantreizen structureel aangevuld kunnen worden met relevante data, dashboards en periodieke rapportages voor verschillende lagen van het management binnen de IND.

Adviseren en rapporteren:

Je vertaalt analyses naar begrijpelijke inzichten. Je stelt praktische en leesbare rapportages op. Je presenteert, adviseert en overtuigt de organisatie van het belang van klantbeleving en speelt een belangrijke rol in verandermanagement. Je ondersteunt de organisatie bij datagedreven besluitvorming en verbetering van de dienstverlening.

Doorontwikkeling van onderzoek en gebruik van data:

Je denkt actief mee over nieuwe onderzoeken, analyses en relevante databronnen die bijdragen aan verbetering van de dienstverlening. Je signaleert kansen en vertaalt deze

naar concrete voorstellen. Je realiseert dashboarding die ons team continu voorziet van relevante data.
Je bouwt bovendien mee aan een structureel meetkader (het 'meethuis') voor klanttevredenheid per verblijfsdoel. De eerste stap is gezet, aan jou de volgende stap: van ad-hoc metingen naar een continu, datakwaliteitsbewust meetprogramma.
Deze functie gaat verder dan het uitvoeren van onderzoek alleen. Je krijgt de ruimte om actief op zoek te gaan naar aanvullende databronnen, verbanden te leggen tussen klantbeleving en operationele processen en mee te bouwen aan een meer datagedreven organisatie. We zoeken daarbij iemand die onderzoek niet als eindpunt ziet, maar als middel om de klantbeleving daadwerkelijk te verbeteren. Daarmee lever je een directe bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening voor onze aanvragers.

Dit bieden we nog meer

- **IKB:** Individueel Keuze Budget (IKB) van 16,50% boven op het basissalaris. Het IKB kun je vrij besteden als extra inkomen, aan een fietsregeling, fitness abonnement, extra verlofuren of zelfs je studieschuld van max. €2.000 per jaar belastingvrij aflossen bij DUO.
- **Vakantiedagen:** 144 wettelijke vakantie-uren plus 64 IKB-verlofuren per jaar o.b.v. 36 uur.
- **Pensioen:** Je bouwt je pensioen op (27% waarvan 18,9% werkgeversbijdrage) bij het ABP, een van de grootste pensioenfondsen van Nederland.
- **Verlofregelingen:** Geboorteverlof, ouderschapsverlof, zorgverlof, adoptieverlof en pleegzorgverlof.
- **Thuiswerkvergoeding:** Hybride werken met een thuiswerkvergoeding van €2,40 per dag.
- **Thuiswerkplek/verduurzaming:** €750 voor het inrichten van je thuiswerkplek of het verduurzamen van jouw woning.
- **Reiskostenvergoeding:** 100% OV-vergoeding met de 2e klasmobiliteitsvergoeding.
- **Trainingen, cursussen en opleidingen:** Opleidingsbudget voor jouw persoonlijke ontwikkeling en groei.

Meer informatie: https://www.caorijk.nl/

Dit vragen wij

Ben jij de kwantitatief onderzoeker van klantbeleving en drijft jouw nieuwsgierigheid je om verder te kijken? Krijg je er energie van om kritisch en constructief samen de kern te raken en oplossingen te creëren die het verschil maken? Dan ben jij wellicht de kwantitatieve onderzoeker aanvragersbeleving waarnaar wij op zoek zijn!

- Je hebt hbo/wo werk- en denkniveau.
- Minimaal 3-5 jaar ervaring met zowel kwantitatief onderzoek.
- Ervaring met uitvoeren en interpreteren van statistische analyses, zoals factor- en regressieanalyses en doelgroepvergelijkingen. Daarbij gebruik je analysetools zoals excel en SPSS, Python of vergelijkbare talen. Uitwerken van een casus is onderdeel van het selectieproces.
- Je bent kritisch in het beoordelen van datakwaliteit en -betrouwbaarheid, en weet te bepalen of data bruikbaar is voor de gestelde vraag
- Je hebt kennis van verandermanagement, bent sterk in het communiceren van inzichten naar stakeholders en kunt anderen overtuigen van de onderzoeksresultaten.
- Aanvullende ervaring met kwalitatief onderzoek is een pré
- Ervaring met datavisualisatie en dashboarding (bijv. PowerBI) is een pré.

We waarderen verschillende achtergronden, perspectieven en manieren van werken. Solliciteer gerust, ook als je niet aan alle 'pré's' voldoet!

Competenties

- Nieuwsgierigheid

•Analyseren
•Zorgvuldigheid
•Samenwerken
•Overtuigingskracht
•Proactief
•Resultaatgericht

Hier kom je te werken

Directie Dienstverlenen (DV)

Alle afdelingen binnen de directie Dienstverlenen hebben hun specifieke expertise, maar wat deze afdelingen bindt is één gemeenschappelijk doel: iedere aanvrager krijgt de behandeling die hij of zij nodig heeft. Of dat nu een aanvrager is bij onze loketten, in het buitenland, bij andere directies of bij ketenpartners: wij leveren professioneel maatwerk dat ertoe doet! Daarvoor levert de directie DV waardevolle diensten, kennis, producten en activiteiten aan onze klanten, zowel binnen als buiten de IND. Dat doen we volgens vooraf vastgestelde eisen voor kwaliteit en tijdigheid.
Intern zijn we toeleverancier aan de directies Asiel &Bescherming en Regulier Verblijf en Nederlanderschap (de beslisdirecties). Voor de beoordeling van aanvragen leveren wij onderzoeken, adviezen, beslisondersteuning, verwerken we de post, voeren we controles en checks uit en werken we samen aan adequate handhaving. Daarnaast ondersteunen we de IND in het onderhouden van contacten met stakeholders en zorgen we dat we steeds communicatiever worden over onze werkzaamheden.
De directie DV draagt er zo aan bij dat de beslisdirecties in staat worden gesteld om hun doorlooptijden te halen.
Voor de aanvragers zijn wij het gezicht van de IND bij het afnemen van biometrie, het uitreiken van verblijfsdocumenten, het verstrekken van informatie en het verzorgen van het directe contact met de aanvrager aan de balie, de telefoon en digitaal.
Daarnaast werken wij ook voor externe ketenpartners zoals gemeenten, ambassades en de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V).

Bijzonderheden

De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft bij de directie Dienstverlenen **1** vacature voor een Kwantitatieve Onderzoeker Aanvragersbeleving (FGR: Senior Medewerker B&O S11).
In deze functie behoort **hybride werken** tot de mogelijkheden Daarbij wordt verwacht dat je minimaal 2 dagen in de week op locatie in **Den Haag** aanwezig bent op momenten dat het voor de uitvoering van je functie of om organisatorische redenen gewenst is.
Daarnaast valt onderzoek op locatie, zoals IND-loketten, gemeenten en COA locaties door heel Nederland, ook onder je werkzaamheden.
Bij voldoende sollicitanten kan de vacature eerder worden gesloten dan de aangegeven deadline. Na het sluiten van de vacature kunnen er voor deze ronde geen sollicitaties meer in behandeling worden genomen, we vragen je daarom vriendelijk om niet tot het laatste moment te wachten met het insturen van jouw sollicitatie.
•Als je in dienst bent van het Rijk en solliciteert met een aanwijzing als verplichte van-werk-naar-werkkandidaat of herplaatsingskandidaat, verzoeken wij je een kopie van de aanwijzingsbrief mee te sturen met de sollicitatie.
•Wanneer je via een uitzend- detacheringsbureau werkzaam bent bij de Rijksoverheid dit graag vermelden in je brief.
•Jouw sollicitatie wordt alleen in behandeling genomen als je met de sollicitatie-button reageert en je cv en motivatiebrief zijn bijgesloten.
•Om een nog beter (of aanvullend) beeld van ervaring, kennis en competenties te verkrijgen in de wervingsprocedure kan het zijn dat we openbare informatie van je op

LinkedIn raadplegen. Desgewenst kun je het profiel afschermen voor personen die geen connectie van je zijn op LinkedIn.

- Diversiteit en inclusie zijn belangrijke thema's bij het Rijk en de IND. De overheid wil dat iedereen zich thuis voelt bij het Rijk en dat medewerkers bewuster nadenken over een inclusieve werkomgeving.
- Je hebt ook bij jouw indiensttreding een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig, tenzij je al een arbeidsovereenkomst hebt bij de Rijksoverheid.
- Een assessment kan deel uitmaken van de selectieprocedure.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.